MINERVA IMPORT/EXPORT	**C.I. MINERVA LTDA**
	POLITICA DE GARANTIAS

Para efectos de darle trámite a su garantía es necesario:

1. Diligenciar el **Formato Solicitud de Garantía** que puede descargar desde nuestra página web www.ciminerva.com en la ventana Catalogo o solicitarlo a uno de nuestros asesores comerciales.

2. Si se encuentra en una de las ciudades en donde tenemos sucursal (Bogotá, Cali, Medellín o Barranquilla) debe enviar la garantía a la respectiva Bodega; si se encuentra en otra ciudad debe enviar su garantía a nuestro centro logístico principal en Cota (Autopista Medellín Km 2.5 900m vía Parcelas Centro Industrial CIEM OIKOS de Occidente Bodega E71). Debe incluir empaques originales, manuales, cables accesorios etc. El flete es cargo del cliente.

3. Recibimos garantías los días lunes o el primer día hábil de la semana. Las garantías que lleguen un día diferente se almacenaran y serán tramitadas a partir del lunes siguiente o primer día hábil de la siguiente semana a su llegada.

4. Anexar al producto la fotocopia de la **Factura de Venta** (debe tener máximo 6 meses de antigüedad para fuentes y cables y de 1 año para otros productos) en la cual se le facturó y el **Formato Solicitud de Garantía**. Verificar que la etiqueta de seguridad del producto no esté alterada.

5. Se verificará en nuestra base de datos, el número de serial y la fecha de compra del producto para validar la garantía.

6. Una vez ingresado el producto, se realiza una Revisión Técnica Interna en donde se confirma si el producto presenta defectos de fábrica o generados dentro de su buen uso.

Las siguientes, son las posibles respuestas de C.I. Minerva a su solicitud de garantía:

1. **Devolución de producto:** Cuando el producto puede ser reparado será enviado al cliente en su próximo pedido.

2. **Nota Crédito**: Se realiza una nota crédito a favor del cliente por el valor de la garantía y será descontada en su próximo pedido.

3. **No aplica garantía:** No se acepta la solicitud de garantía y se devuelve los productos enviados por el cliente con el flete a su cargo, cuando ocurre al menos uno de los siguientes casos:
    - El Cliente NO diligencia ni envía el **Formato Solicitud de Garantía**.
    - La fecha de factura del producto tiene más de **6 meses para fuentes y cables o superior a 1 año para accesorios y otros productos**.
    - **Cuando la etiqueta de seguridad de las fuentes y demás productos esté alterada.**
    - Cuando en la Revisión Técnica Interna se detecta:
        - ✓ Que el daño ha sido generado por mala manipulación del producto, por fallas eléctricas o quemado de circuitos.
        - ✓ Indicios de manipulación o alteración interna de los productos.
        - ✓ Cuando el desperfecto sea causado por accidente, negligencia o haya sido expuesto al fuego, agua, ácidos, fluctuaciones eléctricas, intemperie u otros actos de esta naturaleza.
        - ✓ No se siguieron las especificaciones e instrucciones descritas en el manual.
    - Cuando el serial no corresponde a los registrados en C.I. Minerva.
    - Cuando los seriales de los productos hayan sido alterados o borrados.

Recomendaciones:

El costo del flete de envío del producto a las instalaciones de C.I. Minerva corre por cuenta del cliente, por lo cual recomendamos acumular las garantías para minimizar sus costos.

Indicar al usuario final que debe leer el manual de instrucciones de los productos antes de su uso.

No enviar accesorios que no correspondan al producto. C.I. Minerva no se hace responsable por éstos.

La reposición de los productos de garantía así como las devoluciones de producto, se hará junto con el despacho de su próximo pedido.

Las Garantías son sobre la CALIDAD de los PRODUCTOS, NO sobre los EMPAQUES. Si su mercancía llega en empaques en mal estado, por favor comunicarse de inmediato con el Supervisor de Zona o Asesor Comercial. Las solicitudes de garantía de ésta índole serán rechazadas por el Departamento de Garantías y devueltas al cliente con gastos a su cargo.